

Cliënten aan het woord

Instrument om ervaringen van cliënten in kaart te brengen

Versie Wonen



Naam cliënt	:	
Woning cliënt	:	
Datum	:	

Toelichting

<Naam instelling> wil graag weten wat de bewoners vinden van het wonen en de begeleiding. Daarom wordt er een onderzoek gedaan onder alle bewoners. <Naam instelling> is de opdrachtgever, maar voert dit onderzoek niet zelf uit. Dat gebeurt door onderzoeksbureau Ipsos Facto.

Vragen en antwoordcategorieën

De vragenlijst bestaat uit allerlei vragen over het wonen, de begeleiding, dagbesteding vrije tijd en zorg. Bij de meeste vragen kun je kiezen uit 5 antwoorden:

 bijna altijd	betekent dat iets goed gaat (altijd of bijna altijd).
 niet altijd	betekent dat iets niet altijd goed gaat (soms wel, maar soms ook niet).
 vaak niet	betekent dat iets niet goed gaat (vaak of altijd).
? weet niet	betekent dat je het antwoord op de vraag niet weet.
X n.v.t.	betekent dat de vraag niet op jou van toepassing is, bijvoorbeeld omdat je iets niet hebt, of iets niet gebruikt.

Soms wordt er gevraagd naar een rapportcijfer. Als je het moeilijk vindt om een rapportcijfer te geven, kun je ook een andere vraag beantwoorden over hoe tevreden je bent. Ook wordt gevraagd welke dingen beter kunnen, en welke dingen juist goed gaan (open vragen).

Invullen van de lijst

Deze vragenlijst is bedoeld voor alle bewoners van <Naam instelling>. Het invullen duurt ongeveer een half uur tot drie kwartier. Onderwerpen of belangrijke zaken die niet in de vragenlijst staan kun je aan het eind van de vragenlijst nog bespreken of toevoegen.

De bedoeling van het onderzoek is dat het informatie oplevert over alle bewoners, maar ook verbeterinformatie over individuele bewoners. Het is daarom belangrijk om je naam op het voorblad te schrijven. Alle informatie wordt vertrouwelijk behandeld.

Alvast hartelijk bedankt voor het invullen!



BEGELEIDING

Deze vragen gaan over wat je vindt van je begeleiding bij <naam instelling>. Vraag 1 en 2 gaan over je persoonlijk begeleider (pb'er). De vragen in het tweede blok gaan over wat je vindt van de begeleiders in het algemeen. Het laatste blok gaat over zelfstandigheid en de hulp van begeleiders daarbij.




Persoonlijk begeleider/pb'er

Vind je dat:	 bijna altijd	 niet altijd	 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
1. Je persoonlijk begeleider jou goed ondersteunt?					
2. Je vaak genoeg contact hebt met je persoonlijk begeleider?					

Overige begeleiders

Vind je dat:	 bijna altijd	 niet altijd	 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
3. De begeleiders goed naar je luisteren?					
4. De begeleiders je begrijpen?					
5. De begeleiders genoeg tijd voor je hebben?					
6. De begeleiders genoeg weten waar je hulp bij nodig hebt?					
7. Je bij de begeleiders terecht kunt als je ergens mee zit?					
8. Je familie of vrienden genoeg betrokken zijn bij je begeleiding?					

Zelfstandigheid en autonomie

Vind je dat:	 bijna altijd	 niet altijd	 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
9. De begeleiders je genoeg ondersteunen bij het maken van je eigen keuzes?					
10. De begeleiders je genoeg stimuleren om dingen zelf te doen?					
11. De begeleiders je genoeg helpen om nieuwe dingen te leren?					

BEGELEIDING – algemeen oordeel

Wat zou beter of anders kunnen als het gaat om de begeleiding bij <Naam instelling>? (graag puntsgewijs noteren):

Waarover ben je heel tevreden als het gaat om de begeleiding? Zijn er dingen die je graag wilt behouden? (graag puntsgewijs noteren):

Hieronder wordt een algemeen oordeel gevraagd over de begeleiding, dat kan met een rapportcijfer of – als je het moeilijk vindt een rapportcijfer te geven – met een vraag naar hoe tevreden je bent.

Welk rapportcijfer geef je aan de begeleiding bij <Naam instelling>?

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>





Als je geen rapportcijfer kunt geven, kun je dan hieronder aangeven hoe tevreden je bent over de begeleiding?

 heel tevreden	 beetje tevreden	 niet altijd tevreden	 beetje ontevreden	 heel ontevreden
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

WONEN

Deze vragen gaan over het wonen bij <Naam instelling>





Je huis of woning

Vind je dat:	 bijna altijd	 niet altijd	 vaak niet	 weet niet	X n.v.t
1. Je een fijn huis hebt?					
2. Je veilig bent in je huis?					
3. Je met leuke mensen in huis woont?					
4. Je in een leuke plaats of buurt woont?					
5. Je huis goed is aangepast aan jouw wensen of situatie?					

Eten


Vind je dat:	 bijna altijd	 niet altijd	 vaak niet	 weet niet	X n.v.t
6. Het eten lekker is?					
7. Het eten gezond is?					
8. Je genoeg keuze hebt in wat je eet en drinkt?					

Hulp in huis

Vind je dat:	 bijna altijd	 niet altijd	 vaak niet	 weet niet	X n.v.t
9. Je goed geholpen wordt bij je persoonlijke verzorging? (bijvoorbeeld toiletbezoek, douchen, aankleden)					
10. Je goed geholpen wordt bij het schoonmaken van je huis?					
11. Je goed geholpen wordt als er iets stuk is in huis?					

WONEN

Beslissen en huisregels

Vind je dat:	 bijna altijd	 niet altijd	 vaak niet	 weet niet	X n.v.t
1. Je genoeg te zeggen hebt over hoe jij de dag invult (wat je gaat doen, wanneer je iets doet)?					
2. Je genoeg te zeggen hebt over wanneer je gaat slapen en wanneer je op staat?					
3. Je genoeg te zeggen hebt over hoe jij je lichaam verzorgt (bijvoorbeeld douchen, tandenpoetsen en schone kleren)?					
4. Je genoeg te zeggen hebt over waar je je geld aan uitgeeft?					

Wat zou beter of anders kunnen als het gaat om het wonen bij <Naam instelling>? (graag puntsgewijs noteren):

Waarover ben je heel tevreden als het gaat om het wonen? Zijn er dingen die je graag wilt behouden? (graag puntsgewijs noteren):

WONEN – algemeen oordeel

Hieronder wordt een algemeen oordeel gevraagd over het wonen bij <Naam instelling>, dat kan met een rapportcijfer of – als je het moeilijk vindt een rapportcijfer te geven – met een vraag naar hoe tevreden je bent.

Welk rapportcijfer geef je aan het wonen bij <Naam instelling>?

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Als je geen rapportcijfer kunt geven, kun je dan hieronder aangeven hoe tevreden je bent over het wonen?

 heel tevreden	 beetje tevreden	 niet altijd tevreden	 beetje ontevreden	 heel ontevreden
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

DAGBESTEDING EN WERK





Deze vragen gaan over de dagbesteding of het werk dat je doet.

Wat voor soort dagbesteding heb je? (meer antwoorden mogelijk)

- dagbesteding bij <Naam instelling>, namelijk (locatie):.....
- dagbesteding bij een andere organisatie, namelijk:.....
- werk bij een sw-bedrijf of een 'gewoon' bedrijf
- school/naschoolse opvang
- anders, namelijk:.....

Vind je dat:	 bijna altijd	 niet altijd	 vaak niet	 weet niet	X n.v.t
1. Je dagbesteding of werk leuk is?					
2. Je veilig bent op je dagbesteding of werk?					
3. Je genoeg verschillende dingen te doen hebt bij je dagbesteding of werk?					
4. Je dagbesteding of werk belangrijk is?					
5. Je collega's op je dagbesteding of werk aardig zijn?					
6. Je genoeg nieuwe dingen leert op je dagbesteding of werk?					
7. Je genoeg te zeggen hebt over wat je doet bij je dagbesteding of werk?					

Begeleiding bij je dagbesteding

Vind je dat:	 bijna altijd	 niet altijd	 vaak niet	 weet niet	X n.v.t
8. De begeleiders bij je dagbesteding of werk jou goed helpen?					
9. De begeleiders bij je dagbesteding of werk goed naar je luisteren?					
10. De begeleiders bij je dagbesteding of werk genoeg tijd voor je hebben?					

DAGBESTEDING EN WERK – algemeen oordeel

Wat zou beter of anders kunnen als het gaat om de dagbesteding of je werk?
(graag puntsgewijs noteren):

Waarover ben je heel tevreden als het gaat om je dagbesteding/werk? Zijn er dingen die je graag wilt behouden? (graag puntsgewijs noteren):

Hieronder wordt een algemeen oordeel gevraagd over je dagbesteding of werk, dat kan met een rapportcijfer of – als je het moeilijk vindt een rapportcijfer te geven – met een vraag naar hoe tevreden je bent.

Welk rapportcijfer geef je aan je dagbesteding of werk?





10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Als je geen rapportcijfer kunt geven, kun je dan hieronder aangeven hoe tevreden je bent over je dagbesteding of werk?

 heel tevreden	 beetje tevreden	 niet altijd tevreden	 beetje ontevreden	 heel ontevreden
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

VRIJE TIJD

Deze vragen gaan over de dingen die je in je vrije tijd kunt doen (als je niet naar dagbesteding of werk gaat, bijvoorbeeld 's avonds of in het weekend).

Vind je dat:	 bijna altijd	 niet altijd	 vaak niet	 weet niet	X n.v.t
1. Je genoeg leuke dingen kunt doen in je vrije tijd (als je niet naar dagbesteding of werk gaat)?					
2. Je genoeg te zeggen hebt over wat je in je vrije tijd wilt doen?					
3. Je genoeg nieuwe dingen kunt leren die je leuk vindt om te doen in je vrije tijd (zoals computeren, koken of muziek maken)?					
4. De begeleiders je genoeg helpen om iets te regelen als dat nodig is (bijvoorbeeld hulp bij het regelen van familiebezoek, of als je op vakantie wilt)?					
5. Je familie of vrienden je genoeg helpen bij het invullen van je vrije tijd?					

Wat zou beter of anders kunnen als het gaat om je vrijetijdsbesteding?
(graag puntsgewijs noteren):

Waarover ben je heel tevreden als het gaat om je vrije tijd? Zijn er dingen die je graag wilt behouden? (graag puntsgewijs noteren):

VRIJE TIJD – algemeen oordeel

Hieronder wordt een algemeen oordeel gevraagd over je vrije tijd, dat kan met een rapportcijfer of – als je het moeilijk vindt een rapportcijfer te geven – met een vraag naar hoe tevreden je bent.

Welk rapportcijfer geef je aan je vrijetijdsbesteding?

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Als je geen rapportcijfer kunt geven, kun je dan hieronder aangeven hoe tevreden je bent over je vrijetijdsbesteding?




 heel tevreden	 beetje tevreden	 niet altijd tevreden	 beetje ontevreden	 heel ontevreden
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

MEDISCHE ZORG & THERAPIE




Ga je wel eens naar een dokter of therapeut bij <Naam instelling>?

- ja → beantwoord dan onderstaande vragen over de dokters en therapeuten
- nee → dan zijn deze vragen niet op jou van toepassing. Ga verder met het volgende onderdeel: 'Ondersteuningsplan'

Dokters en therapeuten

Vind je dat:	 bijna altijd	 niet altijd	 vaak niet	? weet niet	X n.v.t
1. Je een goede (huis)arts hebt?					
2. Je een goede tandarts hebt?					
3. Je een goede gedragskundige hebt?					
4. Je een goede fysiotherapeut hebt?					
5. Je een goede logopedist hebt?					
6. Je een goede ergotherapeut hebt?					
7. Je een goede diëtist hebt?					

Zorg en therapie




Vind je dat:	 bijna altijd	 niet altijd	 vaak niet	? weet niet	X n.v.t
8. Je goed geholpen wordt als je medische zorg of therapie nodig hebt?					
9. De artsen en therapeuten goed naar je luisteren?					
10. De artsen en therapeuten zich aan de afspraken houden?					

Wat zou beter of anders kunnen als het gaat om de zorg of therapie?
(graag puntsgewijs noteren):

Waarover ben je heel tevreden als het gaat om de zorg of therapie? Zijn er dingen die je graag wilt behouden? (graag puntsgewijs noteren):

ONDERSTEUNINGSPLAN

Deze vragen gaan over het ondersteuningsplan en wat je daarvan vindt:

Vind je dat:	 bijna altijd	 niet altijd	 vaak niet	 weet niet	X n.v.t
1. Er goede afspraken in het ondersteuningsplan staan?					
2. Er goed naar je is geluisterd bij het maken van het ondersteuningsplan?					
3. Je familie of vrienden genoeg zijn betrokken bij het maken van het ondersteuningsplan?					
4. De begeleiders zich aan de afspraken uit het ondersteuningsplan houden?					
5. Je familie of vrienden zich aan de afspraken uit het ondersteuningsplan houden?					
6. Je genoeg weet over wat de begeleiders over jou opschrijven?					

Zijn er dingen die beter of anders kunnen als het gaat om het ondersteuningsplan? (graag puntsgewijs noteren):

Zijn er punten waarover je heel tevreden bent als het gaat om het ondersteuningsplan, dingen die je graag wilt behouden? (graag puntsgewijs noteren):

INSPRAAK EN KLACHTEN

De volgende vragen gaan over inspraak (cliëntenraad) en de klachtenregeling.

Let op: de antwoordmogelijkheden zijn hier iets anders dan bij de andere vragen. Hier wordt niet gevraagd naar wat je ergens van vindt, maar of je weet dat het er is (bijvoorbeeld de cliëntenraad).

Inspraak

	JA	NEE	?	X (n.v.t.)
1. Weet je dat er een cliëntenraad is?				
2. Weet je wat de cliëntenraad doet?				
3. Vind je dat de inspraak voor cliënten goed geregeld is?				

Klachtenregeling

	JA	NEE	?	X (n.v.t.)
4. Weet je bij wie je terecht kunt als je een klacht hebt?				
5. Heb je wel eens een klacht ingediend?				
6. Als dat zo is: vind je dat er toen genoeg is gedaan om de klacht op te lossen?				

Zijn er dingen die beter of anders kunnen als het gaat om inspraak of de klachtenregeling? (graag puntsgewijs noteren):

Zijn er punten waarover je heel tevreden bent als het gaat om inspraak of klachten, dingen die je graag wilt behouden? (graag puntsgewijs noteren):

TOT SLOT

Tot slot hebben we een paar vragen over hoe tevreden je bent over je gezondheid en het leven dat je leidt. Ook is er ruimte voor opmerkingen over dingen die je nog belangrijk vindt om toe te voegen.

Hoe <u>tevreden</u> ben je over...	 heel tevreden	 beetje tevreden	 niet altijd tevreden	 beetje ontevreden	 heel ontevreden
1. Je gezondheid?					
2. De dingen die je doet in je dagelijks leven?					
3. De contacten die je hebt met vrienden en familie?					
4. Het zelf kunnen beslissen en kiezen in je dagelijks leven?					

Heb je tot slot nog opmerkingen over het wonen, de begeleiding of de zorg bij <Naam instelling>, of zijn er andere dingen die je belangrijk vindt om te vertellen?

**EINDE VAN DE VRAGENLIJST
HARTELIJK BEDANKT VOOR HET INVULLEN!**

VOOR DE INTERVIEWER

Naam interviewer:

Datum en tijdstip interview:

Duur van het interview:

Locatie interview:

1. Wat is uw oordeel over hoe het interview is verlopen (en over de bruikbaarheid van de antwoorden)?

- Goed: (bijna) alle vragen behandeld, antwoorden zijn goed te gebruiken
- Redelijk: bijv. deel van de vragen niet behandeld, maar gegeven antwoorden wel bruikbaar
- Niet goed: veel vragen niet behandeld en/of veel antwoorden niet bruikbaar

2. Kunt u het antwoord toelichten? Denk daarbij aan de volgende aspecten:

- Heeft de cliënt duidelijke ideeën over wat hij/zij wel of niet leuk vindt?
- Waren er factoren die het interview hebben beïnvloed (bijvoorbeeld storende geluiden in de omgeving of de stemming van de cliënt)?

3. Wat zijn de belangrijkste onderwerpen voor de bewoner? Heeft de cliënt duidelijke ideeën over wat eventueel verbeterd zou kunnen worden in de zorg of dienstverlening?